

Avec Google Search Appliance, Xerox rejoint les entreprises qui ont adopté la solution de recherche Google Search Appliance



En bref

Objectif

- Déployer une solution de recherche peu coûteuse pouvant aider les membres de l'équipe commerciale à trouver les contenus nécessaires à la réalisation de leurs tâches

Mise en œuvre

- Intégration de Google Search Appliance à l'intranet de l'entreprise

Résultats

- Quasi-disparition des tâches de maintenance relatives à la solution de recherche
- Amélioration de la satisfaction des utilisateurs grâce à cette solution

Activité

Avec une gamme innovante d'imprimantes numériques couleur ou noir et blanc, de presses numériques, d'appareils multifonctions, de copieurs numériques, ainsi qu'un large éventail de services, solutions et logiciels, Xerox Corporation est le leader mondial dans le domaine de la gestion des documents. Soucieuse de simplifier les tâches des utilisateurs, cette entreprise reste à l'avant-garde dans les domaines des technologies, des produits et des services liés aux documents permettant d'améliorer les méthodes de travail et les résultats des entreprises.

Défi

Situé à Wilsonville, Oregon, le groupe de solutions bureautiques de Xerox emploie plus de 1 100 personnes. L'intranet de ce groupe accumule des milliers de fichiers PDF et HTML, ainsi qu'un plus petit nombre de documents Microsoft Office. Tous ces documents sont hébergés sur un serveur Solaris fonctionnant sous Apache.

L'utilisation pendant un an d'un système de catégorisation interne a donné des résultats de recherche très insatisfaisants. Face aux réclamations de l'équipe commerciale, qui se plaignait de ne pas trouver rapidement les informations essentielles concernant le programme de ventes (réductions et promotions proposées à un moment donné, par exemple), Chris Smith, responsable Internet du groupe bureautique chez Xerox, a entrepris d'identifier une autre solution de recherche.

"J'ai évalué d'autres solutions de recherche que celles proposées par Google", témoigne Chris Smith. "Elles étaient coûteuses et supposaient de nombreuses heures de travail pour leur configuration et leur maintenance. De plus, nous aurions dû trouver un serveur pour héberger la solution choisie. Notre budget étant très restreint, je devais trouver une solution à bas prix et impliquant peu d'efforts."

"Google répondait à tous ces critères : la solution proposée était peu chère et facile à utiliser. Nous n'avons pas eu besoin de déployer d'autres ressources. Le système était prêt à l'emploi."

- Chris Smith, responsable Internet

Solution

Peu coûteux et facile à déployer, le système Google Search Appliance a remporté l'adhésion de Chris Smith.

À propos de Google Search Appliance

Avec Google Search Appliance (GSA), offrez à votre entreprise le système de recherche plébiscité par des millions d'internautes, et optimisez son efficacité grâce à des fonctions de recherche simples, intuitives et personnalisables en fonction de votre activité. Conçu pour indexer la majeure partie du contenu de votre entreprise sans la moindre configuration, GSA transforme le moteur de recherche de vos sites Web et intranet en un système aussi pertinent et fiable que celui de Google, avec la même facilité d'utilisation.

Pour plus d'informations :
www.google.com/enterprise/search

"Google répondait à tous ces critères, commente Chris Smith. La solution proposée était peu chère et facile à utiliser. J'ai passé environ une demi-journée à parcourir notre collection de documents, et le reste de la journée à adapter l'apparence des pages de recherche à la marque Xerox. En un rien de temps, la solution était installée et opérationnelle. Nous n'avons pas eu besoin de déployer d'autres ressources. Le système était prêt à l'emploi", ajoute-t-il.

Chris Smith a également constaté avec satisfaction qu'aucune formation à Google Search Appliance n'était nécessaire pour ses utilisateurs : "Nos employés maîtrisaient déjà suffisamment Google pour les recherches sur le Web. Nous avons simplement ajouté le champ de recherche dans l'angle de la page Web et l'avons mis à la disposition de notre équipe."

Avantages

"Le principal avantage est qu'aucune maintenance n'est nécessaire", remarque Chris Smith. "Nous n'avons jamais dû appeler l'assistance, car nous n'avons jamais eu de problème. Le gain a été absolument phénoménal."

Avec Google Search Appliance, l'équipe commerciale consacre désormais son temps à la vente plutôt qu'aux recherches. Qu'il s'agisse de ventes collatérales ou des dernières offres promotionnelles, les membres de l'équipe trouvent ce qu'ils cherchent, sans les frustrations qu'ils éprouvaient auparavant. "Depuis que nous avons commencé à utiliser Google Search Appliance", relate Chris Smith, "notre force de vente trouve tout ce dont elle a besoin et les réclamations ont cessé".

